

PILOTO DE CALIDAD TURÍSTICA

LÍNEA BASE DEL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES RECOMENDADAS

DE LOS PLANES DE MEJORA DEL PILOTO DE CALIDAD TURÍSTICA

PRINCIPIOS DE CALIDAD / ESTÁNDARES DE CALIDAD

Enero - diciembre 2011 (Autor: Biól. Desirée Cruz)

| | Alojamiento | | | Alimentos y Bebidas | | | Embarcaciones | | |
|---|-------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 |
| CUIDADO AMBIENTAL | | | | | | | | | |
| Aceites usados de cocina: recolección | 12% | 56% | 78% | 46% | 46% | 69% | 22% | 60% | 88% |
| Desechos sólidos: correcta clasificación | 25% | 89% | 89% | 25% | 93% | 93% | 88% | 100% | 100% |
| Desechos reciclables: recipiente en área de caja y/o áreas sociales | 0% | 61% | 78% | 0% | 46% | 54% | 0% | 100% | 68% |
| Desechos tóxicos u hospitalarios: recipiente para su almacenamiento | 0% | 33% | 61% | 0% | 0% | 8% | 0% | 78% | 78% |
| Dispositivos ahorradores de agua: implementación | 12% | 22% | 56% | 8% | 23% | 31% | 0% | 45% | 45% |
| Embarcaciones auxiliares con motores de 4 tiempos | | | | | | | 78% | 78% | 100% |
| Focos amarillos anti-insectos | | | | | | | 100% | 100% | 100% |
| Focos incandescentes: reemplazo por focos ahorradores | 61% | 89% | 89% | 46% | 69% | 85% | 70% | 100% | 100% |
| Instructivo con información general para el pasajero sobre cuidado ambiental: elaboración/puesta a disposición de huéspedes | 12% | 33% | 39% | | | | 11% | 78% | 78% |
| Jardines nativos: reemplazo de plantas introducidas agresivas por plantas endémicas y nativas | 39% | 39% | 61% | 46% | 62% | 78% | | | |
| Letreros informativos para la correcta disposición final de desechos sólidos | 17% | 78% | 89% | 31% | 62% | 62% | 78% | 78% | 78% |
| Medidores para registrar consumo de agua: instalación | 7% | 12% | 12% | 0% | 0% | 8% | 100% | 100% | 100% |
| Pilas y baterías usadas: recipiente para su almacenamiento | 12% | 61% | 78% | | | | 11% | 78% | 88% |
| Productos de limpieza biodegradables para limpieza de la embarcación/establecimiento | 56% | 89% | 89% | 31% | 31% | 62% | 40% | 40% | 88% |

| | Alojamiento | | | Alimentos y Bebidas | | | Embarcaciones | | |
|--|-------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 |
| Productos de limpieza biodegradables para aseo personal de clientes externos e internos | 56% | 61% | 78% | 8% | 8% | 39% | 45% | 45% | 78% |
| Registro de fumigación | 0% | 39% | 61% | 0% | 46% | 46% | 80% | 80% | 78% |
| Rótulos informativos sobre buenos procedimientos para evitar la presencia de plagas | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Tachos de basura: adquisición de juego de 3 tachos/cestos de basura a la vista y alcance de los clientes | 56% | 83% | 83% | 31% | 31% | 78% | | | |
| Tachos de basura: limpieza periódica | 89% | 89% | 89% | 46% | 46% | 69% | 80% | 80% | 88% |
| Tachos de basura: rotulación | 89% | 89% | 89% | 46% | 69% | 93% | 80% | 100% | 100% |
| Utilización de pintura sin plomo | 61% | 61% | 89% | 46% | 62% | 62% | 100% | 100% | 100% |
| RESPONSABILIDAD SOCIAL | | | | | | | | | |
| Afiliación a gremio | 56% | 61% | 83% | 31% | 31% | 46% | 100% | 100% | 78% |
| Afiliación de personal al IESS | 89% | 89% | 89% | 22% | 23% | 62% | 75% | 75% | 100% |
| Apoyo a programas de conservación y desarrollo social | 0% | 50% | 56% | 0% | 23% | 46% | 0% | 75% | 100% |
| Clasificación real de acuerdo al Ministerio de Turismo | 20% | 22% | 22% | | | | | | |
| Contratación de mano de obra local | 56% | 89% | 100% | 46% | 100% | 100% | 50% | 100% | 100% |
| Contratación de personas diferentemente hábiles | 0% | 12% | 28% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Exhibición de permisos | 56% | 61% | 89% | 46% | 46% | 62% | 80% | 80% | 88% |
| Facilidades para personas diferentemente hábiles: adecuación | 33% | 33% | 44% | 0% | 0% | 16% | | | |
| Mecanismo de incentivos: implementación | 56% | 56% | 56% | 8% | 8% | 39% | 80% | 80% | 78% |
| Pagos institucionales al día | 100% | 100% | 100% | 78% | 78% | 85% | 100% | 100% | 100% |
| Productos locales por temporada: adquisición | 89% | 89% | 100% | 69% | 69% | 85% | 75% | 75% | 78% |
| Registro de capacitaciones | 22% | 22% | 56% | 22% | 23% | 54% | 45% | 45% | 45% |
| Uniformes: dotación al personal de acuerdo a su cargo | 56% | 61% | 83% | 46% | 69% | 78% | 80% | 80% | 88% |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | | |
| Baños públicos: dotación de insumos básicos | 100% | 100% | 100% | 78% | 78% | 100% | | | |
| Baños públicos: provisión de jabón líquido | 61% | 61% | 100% | 90% | 93% | 93% | | | |
| Baños públicos: provisión de toallas de papel | 31% | 33% | 44% | 40% | 46% | 46% | | | |

| | Alojamiento | | | Alimentos y Bebidas | | | Embarcaciones | | |
|--|-------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 |
| Espacio para charlas y conferencias: adecuación | 73% | 73% | 89% | | | | 100% | 100% | 100% |
| Exhibición de letrero | 89% | 89% | 89% | 100% | 100% | 100% | | | |
| Juegos de mesa: adquisición y puesta a disponibilidad de huéspedes | 47% | 47% | 61% | | | | 80% | 80% | 78% |
| Literatura variada: adquisición y puesta a disponibilidad de huéspedes | 89% | 89% | 89% | | | | 80% | 80% | 88% |
| Material informativo/publicaciones/folletería sobre Galápagos: adquisición y puesta a disponibilidad de clientes | 56% | 78% | 89% | 46% | 62% | 78% | 60% | 80% | 78% |
| Opciones vegetarianas | 89% | 89% | 100% | 90% | 93% | 93% | | | |
| Página web | 83% | 83% | 83% | 20% | 23% | 23% | 60% | 60% | 88% |
| Rotulación de baños públicos por género | 56% | 56% | 89% | 39% | 39% | 78% | | | |
| Satisfacción del cliente: mecanismo para medir | 73% | 78% | 78% | 39% | 39% | 46% | 100% | 100% | 78% |
| Servicio de Internet: disponibilidad | 61% | 61% | 78% | 46% | 46% | 54% | | | |
| Tarjetas de crédito: facilidad de pago | 89% | 89% | 89% | 46% | 54% | 62% | | | |
| Vajilla: adquisición de implementos para cumplir con las plazas del establecimiento/embarcación | 94% | 100% | 100% | 85% | 85% | 85% | 100% | 100% | 100% |

HIGIENE

| | | | | | | | | | |
|--|-----|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| Bodega y almacenamiento: mejor organización | 70% | 83% | 83% | 46% | 46% | 78% | 88% | 100% | 100% |
| Bodega y almacenamiento: mejor ventilación | 61% | 61% | 78% | 46% | 62% | 62% | 88% | 100% | 88% |
| Capacitación en higiene y manipulación de alimentos | | | | 46% | 46% | 62% | | | |
| Cocina: mejor iluminación | 83% | 83% | 89% | 65% | 69% | 78% | 100% | 100% | 88% |
| Cocina: mejor organización | 83% | 100% | 100% | 65% | 69% | 78% | 88% | 100% | 88% |
| Cocina: mejor ventilación | 83% | 89% | 89% | 60% | 62% | 69% | 100% | 100% | 89% |
| Dispensadores de alcohol/gel anti-bacterial | 56% | 56% | 83% | 31% | 31% | 54% | 80% | 80% | 78% |
| Extractor de olores y humo: instalación | 22% | 22% | 50% | 60% | 62% | 69% | 100% | 100% | 88% |
| Mantenimiento periódico a equipos de frío | | | | 46% | 46% | 54% | 100% | 100% | 100% |
| Material informativo sobre higiene: disponibilidad | | | | 46% | 46% | 54% | 65% | 65% | 68% |
| Registro de limpieza de baños públicos | 0% | 61% | 89% | 0% | 62% | 62% | | | |
| Registro de temperatura de refrigeradores y congeladores | 0% | 33% | 56% | 0% | 23% | 46% | 0% | 80% | 78% |
| Rotación de stock: instructivo y aplicación | 12% | 56% | 56% | 8% | 46% | 46% | | | |

| | Alojamiento | | | Alimentos y Bebidas | | | Embarcaciones | | |
|--|-------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 | En 2011 | Jun 2011 | Dic 2011 |
| Triturador de basura orgánica operativo | | | | | | | 75% | 75% | 100% |
| SEGURIDAD | | | | | | | | | |
| Botiquín de primeros auxilios: adquisición y dotación de insumos | 89% | 89% | 89% | 60% | 62% | 62% | 100% | 100% | 100% |
| Contratación de seguro contra siniestros | 12% | 12% | 22% | 0% | 0% | 0% | 45% | 45% | 78% |
| Detectores de humo instalados y en funcionamiento | 22% | 22% | 33% | | | | 100% | 100% | 100% |
| Equipo de emergencia (extintores, mangueras, cintas anti-deslizantes, etc.): adquisición | 56% | 89% | 89% | 0% | 69% | 78% | 100% | 100% | 100% |
| Extintores: mantenimiento periódico | 83% | 83% | 100% | 60% | 62% | 62% | 100% | 100% | 100% |
| Mantenimiento a las instalaciones eléctricas | 89% | 89% | 89% | 60% | 62% | 62% | 100% | 100% | 100% |
| Plan de evacuación/ señalética de emergencia: exhibición | 33% | 33% | 61% | 8% | 8% | 8% | 100% | 100% | 100% |
| Procedimiento escrito para actuar en casos de emergencia / plan de contingencia o emergencia | 0% | 22% | 28% | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% |
| Procedimiento escrito para atención médica emergente (lista de contactos) | 0% | 12% | 17% | 0% | 0% | 8% | 80% | 80% | 78% |
| Registro de control de medicamentos | 0% | 56% | 83% | 0% | 46% | 54% | 0% | 80% | 78% |
| Rótulos/material informativo/señalética sobre plan de emergencia y/o evacuación | 20% | 22% | 61% | 0% | 0% | 16% | 100% | 100% | 100% |
| Salidas de emergencia: identificación y señalización | 12% | 12% | 22% | 0% | 0% | 16% | 100% | 100% | 100% |
| EFICIENCIA | | | | | | | | | |
| Inventario actualizado | 47% | 50% | 78% | 31% | 31% | 39% | 80% | 80% | 100% |
| Manual de funciones para la descripción de cargos/organigrama: elaboración | 33% | 33% | 44% | 8% | 8% | 16% | 80% | 80% | 88% |
| Material informativo impreso (brochures) sobre el establecimiento: disponibilidad | 40% | 44% | 56% | 20% | 23% | 54% | | | |
| Misión y visión de la empresa: elaboración | 22% | 22% | 44% | 8% | 8% | 8% | 80% | 80% | 78% |
| Registro de adquisiciones o compras | 39% | 39% | 56% | 46% | 46% | 62% | 45% | 60% | 68% |
| Registro de ocupación / Registro diario de ventas | 83% | 83% | 89% | 78% | 78% | 78% | 75% | 75% | 100% |
| Registro de servicios básicos | 0% | 50% | 56% | 0% | 62% | 69% | 45% | 60% | 68% |
| Registro de servicios contratados a terceros | 0% | 50% | 56% | 0% | 23% | 39% | 0% | 60% | 68% |